お客様と「誠」の心で向き合う

お客様に役立つことを第一に考え、品質・安全性の向上に努め、期待の先を行く製品・サービスを生み出していきます。

品質への信頼の証 5年連続受賞

授賞式の様子

2014年3月、富士通テンのコスト競争力、品質などが高く評価され、ゼネラルモーターズ社より「2013年サプライヤー・オブ・ザ・イヤー」を受賞しました。

TOPICS

ドライブ情報のポータルサイト「ECLIPSE drive」が好評

2013年6月、富士通テンは皆様のドライブをより楽しいものにするために、“今すぐ出かけたくなる”ドライブ情報のポータルサイト「ECLIPSE drive」を開設しました。

このWEBサイトでは、地元に精通した方々が旬なドライブスポットを紹介していく「地元の達人おすすめドライブスポット紹介」や、サイト訪問者のドライブにまつわるエピソードを募るTwitter 投稿キャンペーンなど、魅力的なコンテンツを公開。「ドライブ好きな人たちのエピソードが面白い」、「多くの人と情報を共有でき、参考にできるのがいい」など好評の声をいただいています。

これからも当社は、「ECLIPSE drive」をはじめ、Facebook、Twitter、メールマガジンといったオンラインツールを利用して、多くの皆様と交流していきます。

ECLIPSE drive

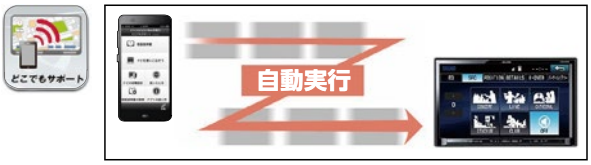
お客様の声をヒントにした製品改善事例

Voice P.17

市販商品については、富士通テン販売株式会社の商品室が中心となり、お客様相談窓口などへ寄せられたお客様の声を関連部門に伝え、製品・サービスの改善に役立てています。

2013年度は、カーナビゲーションシステム「ECLIPSE」に付属する取扱説明書において、冊子の内容を見直すとともに、製品の操作を手助けするスマートフォン用アプリケーション「どこでもサポート」をリリースしました。

お客様の声をヒントに、ドライブシーンを想定したページを設けるなど、冊子の内容も見直しを行いました。



「どこでもサポート」をスマートフォンにインストールし、WiFi でカーナビとつないで使いたい機能を選ぶと、カーナビの画面が自動で遷移し、操作を手助けします。

お客様相談窓口の取り組み

お客様満足を高めるため、つながりやすく質の高い、迅速・的確・親身なコールセンターをめざし、日々、改善に取り組んでいます。2011年10月には、故障・修理相談グループを設置。IVR（音声自動応答装置）の導入により、相談内容に応じて適したオペレーターへつなぐことが可能になりました。

2013年度にお客様から寄せられた電話相談で最も多かったのは「操作」に関する内容で、全体の約3割を占めています。近年は、本体機能や操作へのご相談に加え、周辺機器やパソコン操作を伴うデータ更新作業などのご相談が増える傾向にあります。

また、お客様相談窓口では、お困りごとやご要望、製品へのお褒めの言葉や広告への反響なども含めて、お客様の声を社内へフィードバックする活動も行っています。

操作に関するご相談には、必要に応じて、
オペレーターが機器の動作を確認しながら応答

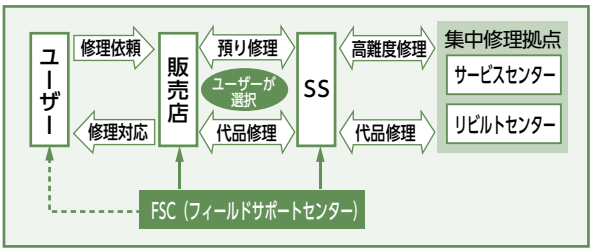
カスタマーサービス体制

「早く・安く・確実な修理」をモットーに、国内においては、全国95拠点の認定サービスショップ（以下SS）が製品の修理にあたり、全国7か所のフィールドサポートセンター（以下FSC）が故障診断など技術面でSSをサポートしています。海外では現地法人10拠点、FSC14拠点、SS16拠点の体制を構築しており、地域に密着したサービスを提供しています。さらに、SSおよびFSCのサービス技術力に関する認定試験を毎年実施するなど、サービスレベルの維持・向上に努めています。

2013年8月にはインド、同年9月にはインドネシアにサービス拠点を設置し、運営を開始しました。

これからも国内外を問わず、地域に根づいたカスタマーサービスを展開していきます。

■ 国内カスタマーサービス体制（自動車メーカー向け）



お客様の個人情報保護

当社グループは、「個人情報保護方針」に基づいて規定を整備し、個人情報を取り扱う部門単位に管理責任者を置き、従業員に周知徹底を図っています。

カーナビゲーション本体内にお客様の個人情報が含まれることから、SSにも管理責任者の設置を義務づけています。

Voice 従業員の声

カスタマーサービス部　藤原 みゆき

カスタマーサービス部の先行技術チームでは、お客様が迷わず製品機能を使いこなせるような「取扱情報」の提供をめざし、メンバー一丸となって、常にお客様目線で業務に取り組んでいます。

これからも、お客様相談窓口やフィールドサポートセンターにいただいた、お客様からのお困りごとやご要望を真摯に受け止め、お客様により良く製品を使っていただけるよう努めてまいります。

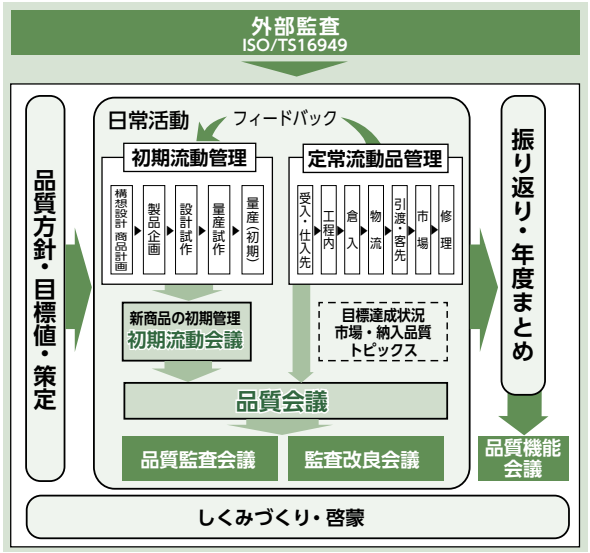
品質・製品安全の追求

お客様に信頼され、ご満足いただける商品をお届けするために、ISO/TS16949、ISO9001の国際品質マネジメント規格に基づく品質保証体制をグローバルに展開し、国内外の各拠点にて品質向上のためのサイクルを回しています。

また、このようなサイクルを回す中で、「富士通テングループ製品安全憲章*」に基づき、製品企画から量産にいたる各段階で、品質および製品安全の確保を行っています。

＊2014年4月、「富士通テングループ品質憲章」に改称

■ 品質マネジメントシステム



日常の活動として、量産初期までの製品を対象とする「初期流動管理」、量産初期以降の製品を対象とする「定常流動品管理」を行います。また四半期ごとに、品質マネジメントのしくみも含めて振り返りを実施する「品質監査会議」を、品質担当役員を交えて開催しています。重要な品質問題が発生した場合には、随時「監査改良会議」を開催し対策を協議します。これらの一連のプロセスを、品質方針・目標にのっとって実施し、年度末の「品質機能会議」で当該年度の振り返りを行います。

品質意識の向上

ものづくりの品質や仕事の「質」に対する全従業員の意識の向上を狙いとして、毎年11月の品質月間に、グループ全社で多彩な活動を実施しています。

2013年11月の品質月間には、「全てはお客様のために」というテーマのもと、お客様を講師として招き、講演会を開催したほか、イントラネットによる品質情報特別サイトの開設、従業員による品質宣言、各生産拠点での事例展示会などを実施しました。イントラネットの品質情報サイトは各職場での認知を図り、品質月間中のアクセス数は、2012年度と比較して大幅に増加しました。

さらに、2013年9月に新設され、通常期には品質に関する常設展示を行っている「Q Catch Room」では、品質月間期間中に特別展示を開催。音声付きのスライドショー放映、品質問題に関して発生した具体的なコスト表示するパネルなどが「わかりやすい」と評価され、来訪者に実施したアンケートでは、有益度が5段階評価で4.2点と好評価を獲得しました。

今後も、「Q Catch Room」を活用するなど日常的な情報発信により、従業員の品質に対する意識の維持・向上を図っていきます。

品質月間中に特別展示を行った「Q Catch Room」

Voice 従業員の声

品質保証本部
企画総括室 川北 友子

良い製品やサービスを生み出すためには、その土台として、従業員の品質管理に関する知識、意識、論理的思考能力が重要です。このような考え方のもと、品質保証本部では「品質管理検定」(QC検定)の取得を推奨しています。

品質管理検定は1～4級のレベルごとに、品質管理の知識を客観的に評価する全国規模の検定です。お客様満足につながる品質向上に寄与すべく、今後もこの資格を持った人材を増やす取り組みを展開していきます。